

LE CONTEXTE DE LA REALISATION

Contexte :

EASYDESK est le support informatique du groupe ICADE.

Nous intervenons pour nos utilisateurs en Ile-de-France mais également pour ceux basés sur nos sites en province et aux DOM-TOM.

Nous répondons à différentes sollicitations qu'elles soient d'ordre matérielles et/ou logicielles.

Nous accompagnons également nos utilisateurs dans l'usage des différents outils mis à leurs disposition que ce soit pour des outils bureautiques, collaboratifs ou bien métiers.

Au-delà de notre rôle de gardien du temple de la DSID, notre équipe est avant tout composée de personnes passionnées par les nouvelles technologies. Il nous a semblé donc évident de partager cette expérimentation de réalité virtuelle avec nos utilisateurs.

Enjeux de l'initiative :

L'enjeu principal était de comprendre cette nouvelle technologie et surtout ce qu'elle pouvait nous apporter (cas d'usage) en tant que support pour nos utilisateurs mais plus largement à l'échelle d'ICADE.

Problématiques et objectifs de départ :

Aucun membre de l'équipe n'avait eu de réelle expérience professionnelle dans ce domaine.

Avec le cas d'usage de la réunion virtuelle nous avons vite compris que nous pourrions toucher un large public et profiter de cette occasion pour réaffirmer qu'EASYDESK peut apporter autre chose qu'un support aux utilisateurs, nous l'avons d'ailleurs déjà prouvé avec l'expérimentation d'un robot de télé présence s'appuyant sur un réseau 5G.

Soutiens dans l'entreprise :

Thierry BORGEL (DSID) qui a immédiatement soutenu la démarche notamment pour l'acquisition du matériel et accorder l'autonomie nécessaire pour les équipes EASYDESK.

Benjamin FICQUET (DIRECTEUR DU PROPERTY & EXPLOITATION BATIMENTAIRE) pour intégrer cette réflexion à l'échelle d'ICADE et plus précisément sur le périmètre bâtiminaire.

Olivier WIGNIOLLE (DG) pour l'acquisition de matériels supplémentaires et le déploiement de nos ateliers à l'ensemble des collaborateurs.

MISE EN PLACE DE LA REALISATION

Etapes clés / Jalons :

Début janvier 2022

- Thierry BORGEL (DSID) et Jérémy ESPAGNET (RSC) découvrent la technologie META de Facebook

Fin janvier 2022

- Le service client achète deux casques OCULUS QUEST 2

Février - Mars 2022

- Prise en main de la solution
- Création d'un environnement virtuel dédié pour ICADE
- Elaboration d'un parcours utilisateur

Avril 2022

- Démarrage des ateliers pour les membres EASYDESK
- Ajustement du parcours utilisateur à la suite des retours des membres EASYDESK
- Création d'un questionnaire afin de récolter les avis utilisateurs

Mai - Juin 2022

- Démarrage des ateliers pour les membres de la DSID
- Ajustement définitif du parcours utilisateur

Aout 2022

- Présentation de la démarche à Olivier WIGNIOLLE (DG)
- Achat de casques supplémentaires

Septembre 2022

- Communication officielle par la direction de la communication auprès de nos utilisateurs
- Début des ateliers

Budget alloué & ressources :

Le budget alloué pour cette réalisation s'élève à moins de **2000€**. Il porte essentiellement sur l'acquisition des casques OCULUS QUEST 2.

Concernant les ressources, celle-ci sont purement internes et déjà présentes :

Maxime GILLE (alternant chez EASYDESK) a assuré l'essentiel du volet technique et l'animation des ateliers utilisateurs

EASYDESK	
	Mickael AGUESSY <i>Incident Manager</i>
	Bilal AIT-DRISS <i>Technicien Support</i>
	Ludivine BRUNO <i>Technicienne Support</i>
	Faiza DEBKA <i>Technicienne Support</i>
	Eric GACHEN <i>Technicien Support</i>
	Issam LEDRU <i>Technicien Support</i>

Les équipes EASYDESK pour leurs contributions.



Jérémy ESPAGNET (Responsable du service client) pour le pilotage du ce projet

Implication des clients internes :

Une fois encore EASYDESK a souhaité placer ses utilisateurs au cœur du projet, avec :

- Leurs participations pour découvrir l'expérience d'une réunion virtuelle
- Connaître leurs avis grâce au questionnaire

Difficultés rencontrées :

Maxime GILLES en charge du volet technique et de l'animation des ateliers n'étant présent qu'une semaine sur deux en raison de son alternance, il a fallu donc adapter le planning en conséquence.

Apport de valeur pour l'entreprise :

La société ICADE démontre à nouveau son intérêt et sa sensibilité pour les nouvelles technologies, cette expérimentation va permettre de franchir un nouveau cap avec l'intégration de nos propres maquettes numériques bâtimentaires dans cet environnement virtuel.

Relation avec clients internes et utilisateurs :

Ce projet a permis de créer une relation différente entre le support EASYDESK et ses utilisateurs, habituellement centrée sur un incident ou une demande IT.

85% des collaborateurs ont dit avoir appréciés l'expérience et la démarche.

Impact humain, sur vos équipes :

Le métier de technicien support est souvent difficile et récurrent, ce projet a permis aux équipes de sortir de ce quotidien en y apportant de la valeur ajoutée.

Une certaine forme de fierté et de satisfaction s'en est dégagée.

Chiffres clés :

Plusieurs résultats obtenus grâce à notre questionnaire :

- 90% des utilisateurs ont appréciés l'expérience
- 70% des utilisateurs considèrent qu'une réunion virtuelle est aussi efficace qu'une réunion en présentiel
- 30% des utilisateurs ont eu des problèmes (nausées/mal aux yeux/ etc.) avec le casque



DESCRIPTION

Nous avons souhaité faire découvrir à nos utilisateurs la technologie de la réalité virtuelle grâce au METAVERSE.

Pour rendre l'expérience la plus immersive possible, nous avons retenu le cas d'usage de la réunion virtuelle.

Nous utilisons la solution Workrooms de META (Facebook).

Les principales étapes clés pour la réussite du projet :

- Achat du matériel nécessaire
- Prise en main de la solution par nos équipes

- Création d'un environnement virtuel dédié ICADE
- Elaboration d'un parcours utilisateur
- Communication aux utilisateurs
- Animation des ateliers



OBJECTIFS

Plusieurs objectifs :

- Comprendre les 7 couches du METAVERSE
- Comprendre les impacts sur l'environnement de travail
- Evaluer la connectivité nécessaire (5G vs 4G vs WIFI)
- Démystifier le terme « METAVERSE » auprès de nos utilisateurs
- Capitaliser sur les retours d'expériences utilisateurs
- Identifier de nouveaux cas d'usage
- Appréhender la notion d'avatar avec une étape de conception
- Commencer à décrypter le business model associé



ORGANISATION

Thierry BORGEL (DSID) :

- Pour la validation de l'expérimentation META

Maxime GILLE / Jérémy ESPAGNET (EASYDESK) :

- Pour la mise en œuvre de la solution et l'élaboration du parcours utilisateur
- La planification et l'animation des ateliers
- La collecte des retours utilisateurs

Thierry BORGEL (DSID) & Benjamin FICQUET (DIRECTEUR DU PROPERTY & EXPLOITATION BATIMENTAIRE)

- Pour la présentation à la direction générale de l'expérience : les enjeux/intérêts pour ICADE (5G/ enjeux pour l'environnement de travail) en tant qu'opérateur immobilier.

Olivier WIGNIOLLE (DG) :

- Pour la validation de l'expérimentation auprès de l'ensemble de nos utilisateurs

Charlotte PAJAUD-BLANCHARD (DIRCOM) :

- Pour la communication auprès de nos utilisateurs



RESULTATS

- Une satisfaction globale de la part de nos utilisateurs avec un effet « waouh » quasi systématique.
- Une réelle prise de conscience sur les capacités de cette technologie
- Une évaluation de l'impact et d'adoption pour les utilisateurs
- Quelques résultats chiffrés :
 - 90% des utilisateurs ont appréciés l'expérience
 - 70% des utilisateurs considèrent qu'une réunion virtuelle est aussi efficace qu'une réunion en présentiel pour une durée de 30 minutes maximum
 - 30% des utilisateurs ont eu des problèmes (nausées/mal aux yeux/ etc.) avec le casque
- De nouvelles perspectives avec notamment :
 - L'intégration de nos maquettes numériques des bâtiments ICADE

ANNEXES



Benjamin FICQUET et Thierry BORGEL présentent la solution META à Olivier WGINIOLLE.



Benjamin FICQUET et Olivier WGINIOLLE collaborent sur des plans d'immeubles ICADE.

#EasyDesk

EASYDESK vous propose de venir découvrir l'expérience de réalité virtuelle : META/WORKROOMS



Il s'agit d'un atelier d'environ 30 minutes pendant lequel vous serez plongé dans un monde virtuel au travers d'un avatar afin d'expérimenter le cas d'usage d'une réunion professionnelle.

Pour participer à cet atelier il vous suffit de sélectionner le créneau de votre choix [ICI](#).

En espérant vous accueillir très prochainement !

Lieu : EASYDESK au 2e étage d'OPEN

Nous restons à votre disposition si besoin.

Communication officielle auprès des utilisateurs



META/WORKROOMS - Votre avis compte !

Bonjour,

Suite à notre démonstration, nous souhaitons connaître votre avis sur l'expérience META/WORKROOMS.

...

Bonjour, Jeremy. Lorsque vous soumettez ce formulaire, le propriétaire verra votre nom et votre adresse e-mail.

* Obligatoire

1. Avez-vous apprécié cette expérience ? *



2. Selon-vous, une réunion virtuelle est-elle aussi efficace qu'une réunion en présentiel ? *

☐ Oui

☐ Non

3. Avez-vous eu des nausées ou d'autres problèmes avec le casque ? *

☐ Oui

☐ Non

4. Avez-vous des remarques particulières concernant le solution META/WORKROOMS ?

Entrez votre réponse

Envoyer

Enquête utilisateurs